

CONTACT CENTER SYSTEM

Publication number: JP2004104353

Publication date: 2004-04-02

Inventor: YOSHIZAWA ISAO

Applicant: KAWASAKI STEEL SYSTEMS R & D C

Classification:

- international: H04M3/51; H04L12/56; H04M3/42; H04M3/50;
H04L12/56; H04M3/42; (IPC1-7): H04M3/51;
H04L12/56; H04M3/42

- European:

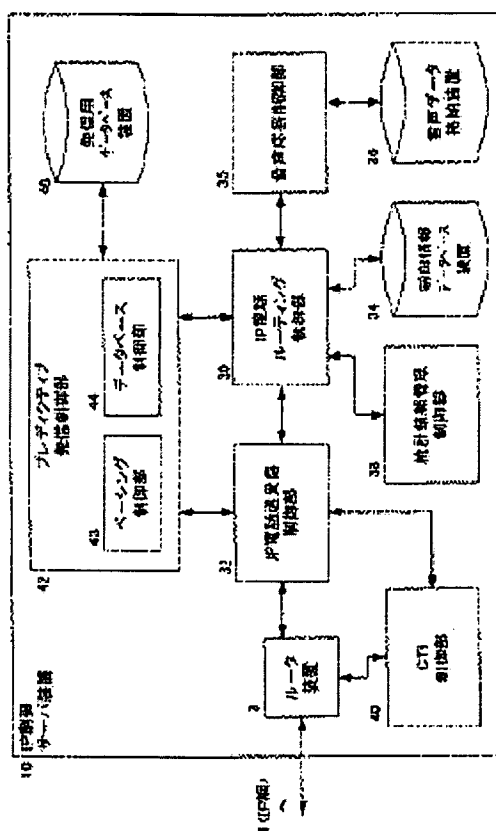
Application number: JP20020261932 20020906

Priority number(s): JP20020261932 20020906

Report a data error here

Abstract of JP2004104353

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a contact center system capable of providing CTI (Computer Telephony Integration) corresponding to an IP phone and operating a contact center utilizing the features of the IP phone.



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-104353

(P2004-104353A)

(43) 公開日 平成16年4月2日(2004.4.2)

(51) Int.Cl.⁷

F I

テーマコード (参考)

H04M 3/51

H04M 3/51

5K015

H04L 12/56

H04L 12/56

100C

5K024

H04M 3/42

H04M 3/42

Z

5K030

審査請求 有 請求項の数 10 O L (全 22 頁)

(21) 出願番号 特願2002-261932 (P2002-261932)

(22) 出願日 平成14年9月6日 (2002.9.6)

(71) 出願人 000200253

川鉄情報システム株式会社

東京都江東区南砂2丁目36番11号

(74) 代理人 100080458

弁理士 高矢 諭

(74) 代理人 100076129

弁理士 松山 圭佑

(74) 代理人 100089015

弁理士 牧野 剛博

(72) 発明者 吉澤 功

東京都江東区南砂2丁目36番11号 川

鉄情報システム株式会社内

Fターム(参考) 5K015 AB01 AB02 AF05 AF09

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 コンタクト・センタ・システム

(57) 【要約】

【課題】 IP電話に対応したCTIを提供できるようにし、IP電話の特徴を活かしたコンタクト・センタ運用を図る。

【解決手段】 発信用データベース装置46は、顧客情報が格納されている。フレディクティブ発信制御部42は、該データベースに基づいて、顧客のIP電話に対して呼を発信する。IP電話ルーティング制御部30は、オペレータのIP電話機のそれぞれの状態を把握し、該状態把握に基づいて判別する、前記発信の呼を対応可能なオペレータのIP電話機に接続する。

【選択図】 図2

